



INFORME-SF



SECRETARIA PARA ASSUNTOS FISCAIS - SF

n.º 20- Outubro 2000

MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO

E-GOVERNO: O QUE JÁ FAZEM ESTADOS E MUNICÍPIOS

O uso das novas tecnologias da informação pelos governos na prestação de serviços e informações para cidadãos, fornecedores e servidores constitui o que se convencionou chamar de *e-governo*. No Brasil, a melhor estratégia para disseminação do uso da Internet na função pública e a definição de qual é o papel do Estado no setor vêm sendo objeto de crescente debate, e, paralelamente, uma série de iniciativas já foram introduzidas em todos os níveis de governo. Este informe descreve algumas experiências bem-sucedidas, particularmente de governos estaduais e municipais, indicando em que medida o país tem inovado ou ainda pode progredir neste campo.

A primeira parte do informe traz algumas considerações gerais sobre o *e-governo*, indicando que tipos de transações são mais usuais neste domínio, quais as funções mais comuns desempenhadas pelo Estado por meio das novas tecnologias da informação, quais os estágios típicos de desenvolvimento dos portais governamentais e quais os princípios que usualmente norteiam a implantação do *e-governo*.

Na segunda parte, descrevemos sumariamente exemplos bem-sucedidos de *e-governo* no Brasil em cada um dos níveis de governo. Mencionamos alguns portais de prefeituras que já propõem serviços *on line* aos cidadãos. Em seguida, listamos todos os portais ativos dos governos estaduais, comentando as características gerais de cada um deles, além de mostrar em que pontos alguns estão sendo efetivamente inovadores.

1. O que é *e-governo*?

O *e-governo* envolve três tipos de transações: **G2G** quando se trata de uma relação intra ou inter-governos, **G2B** caracterizado por transações entre governos e fornecedores e **G2C** envolvendo relações entre governos e cidadãos. Estas transações ocorrem não apenas por meio da Internet, mas também por meio de telefonia móvel, televisão digital, *call centers* e outros tipos de aplicações ligadas aos computadores pessoais.

Em linhas gerais, as funções características do *e-governo* são:

a) prestação eletrônica de informações e serviços,

b) regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificação e tributação,

c) prestação de contas públicas, transparência e monitoramento da execução orçamentária,

d) ensino à distância, alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais,

e) difusão cultural com ênfase nas identidades locais, fomento e preservação de culturas locais,

f) *e-procurement*, isto é, aquisição de bens e serviços por meio da Internet, como licitações públicas eletrônicas, pregões eletrônicos, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de mercados digitais para os bens adquiridos pelo governo,

g) estímulo aos e-negócios, através da criação de ambientes de transações seguras, especialmente para pequenas e médias empresas.

O desenvolvimento do *e-governo* passa, geralmente, por quatro estágios diferentes.¹ O primeiro deles consiste na criação de *sites* para a difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos dos diversos níveis de governo. Eventualmente, esses *sites* são reunidos em um portal, que neste estágio consiste apenas em uma espécie de catálogo de endereços dos diversos órgãos do governo.

No segundo estágio, estes *sites* passam a também receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas ou outros órgãos. A

¹ Ver *The Next Revolution: a Survey of Government and the Internet*, em *The Economist*, 24/06/2000.

comunicação neste caso torna-se uma via de mão dupla. O contribuinte pode enviar sua declaração de imposto de renda ou informar uma mudança de endereço; são criados endereços eletrônicos para receber reclamações ou sugestões nas diversas repartições; firmas se cadastram eletronicamente para o fornecimento de certos serviços; dados são transferidos, usando a Internet, de um departamento ou de uma prefeitura ou de uma unidade hospitalar, por exemplo, para um órgão central, e assim por diante.

Na terceira etapa de implantação do *e-governo*, as transações se tornam ainda mais complexas. Neste estágio, são possíveis trocas de valores que podem ser quantificáveis. São realizadas operações como pagamentos de contas e impostos; educação à distância, matrículas na rede pública, marcação de consultas médicas, compras de materiais, etc. Em outras palavras, além da troca de informações, valores são trocados e serviços anteriormente prestados por um conjunto de funcionários atrás do balcão são agora realizados usando uma plataforma de rede e uma interface direta e imediata com o cidadão ou empresa. Isto implica adaptações nos processos de trabalho.

Estas modificações tornam-se ainda mais complexas e radicais no quarto estágio de implantação do *e-governo*. Neste estágio, é desenvolvido um tipo de portal que não é mais um simples índice de *sites* do governo com centenas de endereços, mas um lugar de convergência de todos os serviços prestados pelo governo. Neste estágio, o serviço é disponibilizado por funções ou temas, e não segundo a divisão real do governo em ministérios, departamentos, etc.

Assim, ao lidar com o governo, cidadãos ou empresas não precisam mais dirigir-se a inúmeros órgãos diferentes para procedimentos como mudar de estado civil, requerer o seguro-desemprego, abrir uma firma ou obter uma determinada licença. É possível resolver tudo em um único lugar, com uma única senha. O usuário não tem de saber quais os órgãos ou departamentos, de quais níveis de governo e em que sequência são mobilizados para a realização de um determinado serviço ou a prestação de uma informação. O que acontece por detrás da interface eletrônica (*off line*) não interessa a ele.

Para que isso seja possível, contudo, é necessária uma mudança radical nos bastidores, pois muitos dos serviços a serem realizados exigirão uma intensa colaboração entre os diversos órgãos e repartições, por meio de uma Intranet governamental segura, que integre todos eles. Em outras palavras, num estágio avançado do *e-governo*, automação de atividades e racionalização dos procedimentos implicam transformações radicais dos processos de trabalhos, e não apenas agilização destes processos. O desenvolvimento da

inter-operatividade entre os diversos órgãos da administração pública, enfim, torna premente uma verdadeira reforma administrativa do Estado. E não é possível levar esta tarefa a cabo sem um intenso programa de treinamento e reciclagem de todos os funcionários públicos.

De uma forma geral, pode-se dizer que, na maior parte dos países, os princípios gerais que orientam o *e-governo*, qualquer que seja o seu estágio, são a democratização do acesso à informação; a universalização na prestação dos serviços públicos; a proteção da privacidade individual e a redução das desigualdades sociais e regionais.

Para isso, são pré-requisitos básicos do desenvolvimento do *e-governo*: uma avançada infra-estrutura de redes e de computação e um quadro jurídico-institucional adequado. Finalmente, vale lembrar que o desenvolvimento do *e-governo* deve acompanhar as transformações da sociedade. Por um lado, o governo tem de estar apto para seguir o ritmo das mudanças tecnológicas que estão ocorrendo na economia interna e de outros países, dando respostas rápidas e adequadas às demandas daí decorrentes, por parte tanto dos cidadãos quanto das empresas. Por outro lado, ele deve garantir que todos possam ser capazes de interagir com ele por meio destas tecnologias. Em outros termos, o governo deve assegurar a educação digital de toda a população, preservando o exercício pleno da cidadania.

2. Experiências Brasileiras

Uma lista completa dos portais municipais e estaduais pode ser encontrada no portal institucional do Governo Brasileiro: <http://www.brasil.gov.br/>. Uma análise, mesmo preliminar e não exaustiva de alguns destes portais, indica que a disseminação do uso da Internet na administração pública brasileira já é uma realidade para todos os níveis de governo².

2.1. Municípios

No que diz respeito ao nível municipal, em uma pesquisa recente, realizada a partir de uma amostra de 83 municípios dos estados de São Paulo, Minas Gerais e Santa Catarina, estimou-se que, no âmbito municipal, 72% das prefeituras com mais de 200 mil habitantes já devem estar utilizando a rede para serviços e informações à população.³ A complexidade e a qualidade das informações prestadas aos usuários variam muito entre os *sites*, e relativamente poucas prefeituras prestam serviços efetivamente em tempo real.

² O portal de informações e serviços do governo federal é o Rede Governo (<http://www.redegoverno.gov.br/>).

³ Ver «E-Gov: a Nova Fronteira da Internet», em **O Prefeito**, 17 de julho de 2000.

Contudo, muitos municípios, especialmente capitais e os de regiões metropolitanas, já estão preparados para receber dados dos usuários, atingindo os estágios dois e três descritos acima. É o caso, por exemplo, do *site* da Prefeitura de Manaus (<http://www.pmm.am.gov.br/>). Lá existe o SACnet, onde o contribuinte, através, de uma senha, consulta, tira dúvidas, atualiza dados cadastrais e acompanha processos junto à prefeitura. Serviço semelhante é oferecido por outras prefeituras, como a do Rio de Janeiro (<http://www.rio.rj.gov.br/>) e Porto Alegre (<http://www.portoalegre.rs.gov.br/>). Neste último *site*, entre outras coisas, é possível ainda realizar boa parte dos procedimentos para a obtenção de alvará, notificar um óbito e acionar um serviço funerário, acompanhar o tráfego da cidade, avisar sobre uma fuga de água, calcular o IPTU, obter a guia eletrônica para recolhimento do ICMS (que, contudo não pode ainda ser entregue via Internet).

No *site* da Prefeitura do Rio, é possível pedir certidões via *e-mail* ou ainda solicitar, via Internet, o serviço de um eletricista, bombeiro hidráulico, pintor, técnico de geladeira, etc, do *Programa de Apoio do Trabalhador Autônomo*.

Em Vitória (<http://www.vitoria.es.gov.br/>) é possível solicitar eletronicamente serviços, tais como, poda de árvores à secretaria de meio-ambiente, desobstrução de bueiros à secretaria de obras, cálculo de tributos devidos e parcelamento da dívida à secretaria da fazenda, envio de livros editados pelas secretarias da cultura e do esporte, etc. Solicitação de audiências com o prefeito também podem ser feitas pela Internet, bem como vários tipos de denúncias. O *site* de Vitória mantém um serviço de ouvidoria da prefeitura e traz ainda uma página com informações sobre as compras municipais e licitações.

Betim (<http://www.betim.mg.gov.br/>) está instalando um portal em que o usuário procura os serviços por tema, recebe um passo a passo para obter o que deseja, com indicações de quais etapas pode realizar imediatamente, *on line*. Uma vez efetivamente implantado este portal terá atingido, na prática, a fase 3 descrita acima.

Estes são apenas alguns exemplos de *sites* e portais municipais. Na verdade, o grande problema, a nível municipal, são os pequenos municípios. Uma boa parte dos 5507 municípios brasileiros ainda não dispõem sequer de sistemas administrativos informatizados, apesar do grande esforço do governo e de outras instituições para acelerar a modernização da gestão municipal.⁴ Esta questão é crucial, considerando a importância do

nível local na alfabetização digital dos cidadãos. Sem o desenvolvimento de uma cultura local favorável à absorção das novas tecnologias da informação e sem a criação de postos locais de acesso à rede, muitos habitantes de pequenos municípios estarão simplesmente alijados da chamada nova economia, sem falar no considerável prejuízo ao exercício pleno da cidadania.

2.2. Estados

No que se refere aos estados, aparentemente, apenas duas unidades da federação ainda não têm *sites* ou portais dos respectivos governos estaduais: Alagoas e Espírito Santo⁵. Amazonas não tem portal, mas tem alguns serviços *on line* na secretaria de fazenda (<http://www.sefaz.am.gov.br/>). Quanto aos demais, mais uma vez, há grande variedade no grau de desenvolvimento dos *sites* e portais. Alguns não ultrapassaram o primeiro estágio descrito acima, trazendo apenas informações genéricas sobre a história, geografia, economia do estado, ou ainda dados sobre hotelaria e turismo. Muitos ainda são bastante focados na agenda dos respectivos governadores e servem apenas como um canal de notícias das principais ações do governo. Outros, porém, constituem verdadeiros portais de serviços *on line*, com experiências que podem ser consideradas de excelência de nível internacional.

2.2.1. Estados com E-gov incipiente

No primeiro grupo de *sites* estão os dos Estados de Tocantins, Roraima, Piauí, Paraíba, Pará, Acre, Maranhão, Mato Grosso do Sul, Sergipe, Pernambuco, Rio Grande do Norte, Ceará e Distrito Federal. O *site* de Tocantins (<http://www.to.gov.br/>) é muito simples, traz somente alguns dados históricos, geográficos e culturais, além de informações sobre os municípios e nações indígenas da região. Roraima (<http://www.seplan.rr.gov.br/>) não tem um portal próprio do governo, mas o *site* da secretaria de planejamento faz um pouco este papel. Este também é o caso da Paraíba, onde o governo não tem um *site* próprio, mas o *site* da companhia de dados do estado, Codata (<http://www.codata.pb.gov.br/>), tem *links* para os serviços públicos prestados no estado.

Piauí (<http://www.pi.gov.br/>) tem também um *site* muito simples, com alguns dados e mensagens do governador; não oferece nenhum serviço *on line*. O mesmo acontece com o *site* do Estado do Pará (<http://www.governodopara.pa.gov.br/>), que traz apenas notícias ou dados genéricos sobre o estado.

⁴ Esta tem sido também uma preocupação do BNDES, que desde de 1997 dispõe de uma linha de crédito (PMAT) voltada para a modernização da administração tributária e dos setores sociais básicos dos municípios.

⁵ Pelo menos, não há *links* para portais destes Estados no portal institucional do Governo Brasileiro.

Embora apresente grande qualidade gráfica, o *site* do Governo do Acre (<http://www.ac.gov.br/>) também não propõe nenhum serviço, apenas *links* para as principais secretarias de governo. Maranhão (<http://www.maranhao.gov.br/>) apresenta dados sobre o estado e informações sobre editais e licitações. Mato Grosso do Sul (<http://www.ms.gov.br/>) traz dados, *links* para os três poderes, mas não têm serviços *on line*. O mesmo vale para Governo do Distrito Federal (<http://www.df.gov.br/>).

2.2.2. Estados com E-gov com alguns serviços *on line*

No segundo grupo, estão os portais que já possibilitam troca de informações com os usuários. Este é o caso de estados, por exemplo, que permitem aos usuários o acompanhamento de processos através da Internet. Além das informações usuais nos seus portais, Ceará (<http://www.ceara.gov.br/>) e Goiás (<http://www.goias.gov.br/>) têm Sistemas de Protocolo Único. O sistema eletrônico de protocolo tem como finalidade servir de canal entre o governo e a comunidade, na informação sobre processos que estejam transitando na administração pública. Isso confere aos processos maior transparência e agilidade, mas exige uma integração maior entre os diversos órgãos e serviços do governo. No caso de Goiás, o sistema interliga inclusive os três poderes estaduais: executivo, legislativo e judiciário.

Pernambuco (<http://www.pernambuco.gov.br/>), além de informações para investidores potenciais e notícias sobre o governador, oferece alguns serviços da Secretaria de Fazenda, como a emissão de DAE (documentação de arrecadação estadual) virtual. Outros estados como Mato Grosso (<http://www.mt.gov.br/>) e Sergipe (<http://www.se.gov.br/>) têm portais relativamente simples, mas propõem serviços *on line* em áreas de alguma forma coordenadas pelo nível federal. No primeiro caso, além do pacote típico (notícias, agenda do governador, dados sócio-econômicos, estrutura de governo, etc), o *site* do Mato Grosso permite a consulta ao cadastro do Detran⁶ para multas e infrações, licenciamento e outros serviços. Em Sergipe, por sua vez, além dos serviços ligados ao Detran, é possível acessar vários serviços fazendários através do Sintegra.⁷

⁶ Na maior parte dos estados, o Detran já conta com serviços efetivamente *on line*, que vão desde a consulta de multas até o agendamento eletrônico de vistoria.

⁷ O Sintegra (<http://www.sintegra.gov.br/>), Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços, consiste num conjunto de procedimentos administrativos e de sistemas computacionais compartilhados pelas administrações tributárias de vários estados. O sistema visa a simplificar e homogeneizar as obrigações relativas

Um estado merece aqui destaque, já que, além de serviços *on line* fazendários permitidos pelo Sintegra ou relativos ao Detran, usa a Internet para desempenhar outra função de *e-governo* da máxima importância: a prestação de contas públicas. Trata-se do *site* do governo do Rio Grande do Norte (<http://www.rn.gov.br/>), que já apresenta os relatórios resumidos da execução orçamentária, conforme determina a Lei de Responsabilidade Fiscal.

Por fim, podemos incluir também neste segundo nível de *e-governo* estadual, Rondônia e Amapá. Rondônia (<http://www.rondonia.ro.gov.br/>), embora tenha um *site* ainda muito simples, consistindo basicamente num grande banco de endereços eletrônicos, tem uma página especial denominada *Contas Públicas- Transparência*, onde as contas do estado são apresentadas à população. Além disso, um avanço que pode ser considerado ainda mais significativo, existe uma página especial sobre Lei de Responsabilidade Fiscal, que é usada pelo estado como meio para prestar assistência técnica aos municípios nesta matéria, com manuais e dicas de implantação da lei.

Finalmente, no grupo intermediário de *e-governo* estadual, pode ainda ser citado o caso do Amapá (<http://www.amapa.gov.br/>). Embora este estado também tenha um *site* relativamente simples (é inclusive um *site* que se apresenta não como um portal do governo, mas como o *site* da companhia de dados do estado) e trazer apenas serviços relacionados ao Sintegra, tem duas iniciativas que sinalizam já algum desenvolvimento na direção de uma atuação mais elaborada de *e-governo*. Para maior transparência, o governo estadual tem uma página chamada *Gestão do Dinheiro Público*, com demonstrativos sobre receitas, despesas e endividamento.

Além disso, o Amapá desenvolve uma iniciativa local muito criativa no que concerne a universalização do acesso à Internet, o *Projeto Navegar* (<http://www.amapa.gov.br/pnavegar-geral.htm>). Trata-se de uma embarcação regional, adaptada com equipamentos e acessórios de informática, conectados à Internet, via satélite, que procura integrar as comunidades da região ribeirinha do Arquipélago do Bailique, localizado a cerca de 150 km de Macapá nas proximidades da Foz do Rio Amazonas (aproximadamente 12 horas de transporte hidroviário bastante precário por causa das condições de navegabilidade). O objetivo principal da iniciativa é garantir o acesso às informações necessárias para o pleno desenvolvimento sustentável da região. Trata-se de um bom exemplo de como o governo pode, usando

a compras, vendas e prestação de serviços interestaduais.

as novas tecnologias, integrar populações localizadas em regiões de difícil acesso.

2.2.3 Estados com iniciativas mais complexas de E-gov

No grupo dos estados que se encontram num estágio mais avançado de *e-governo*, estão Minas Gerais, Paraná, Bahia, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, São Paulo.

Minas Gerais (<http://www.mg.gov.br/>)

O Estado de Minas Gerais desenvolve atualmente um programa chamado *Minas Interativa*. Este programa é o resultado de dois decretos estaduais que colocam todos os serviços prestados pelo governo do estado em um único endereço e determinam a divulgação, via Internet, de dados da execução orçamentária. Os objetivos gerais do programa são :

- i) atendimento ao cidadão 24 horas todos os dias,
- ii) prestação de serviços em todo o estado,
- iii) redução do tempo de atendimento,
- iv) controle dos serviços prestados,
- v) eliminação de intermediários,
- vi) transparência nos serviços e conseqüente redução de custos para o governo.

A implantação do programa dar-se-á em duas etapas (tendo sido a primeira já realizada) :

1. elaboração e divulgação no portal de todos os serviços prestados pelo governo do estado ;
classificação dos serviços em duas categorias :
informações ou *serviços on line*,
2. transformação progressiva de todas as *informações* em *serviços on line*.

De fato, depois da primeira etapa do programa, dos 1200 serviços classificados, poucos estão disponibilizados em tempo real na rede. Porém, mesmo quando este ainda não é o caso, o usuário já pode encontrar, na Internet, no mínimo uma descrição geral do serviço, os documentos necessários para demandá-lo, os pré-requisitos para obtê-lo, os prazos para a execução e seus custos. No momento, o esforço principal do programa é aumentar rapidamente o número de serviços *on line*.

Das 19 áreas temáticas nas quais estão divididos os serviços, uma que chama atenção, por não ser tão comum em outros portais governamentais, é a área de Agricultura, em que dezenas de serviços são propostos, alguns inclusive em tempo real. Entre eles está o *Shopping Rural*. Trata-se de uma espécie de *market place* virtual coordenado pela EMATER de Minas. Os anúncios de CD's, vídeos, publicações, cursos e treinamentos, imóveis, máquinas e implementos, animais, *softwares*, sementes e mudas, serviços agrícolas e pecuários, etc, são enviados eletronicamente, com dados,

fotos, valores, referências, e disponibilizados para os compradores na tela.

O portal de Minas é um bom exemplo de como organizar a informação em áreas temáticas facilita a consulta e a interação. Infelizmente, áreas importantes como educação e saúde não têm ainda serviços propostos em tempo real neste estado.

Paraná (<http://www.pr.gov.br/>)

O Paraná, tal como Minas Gerais, tem um programa específico para a implantação do e-governo no Estado. Trata-se do *Rede Cidadão*. O objetivo do programa também é disponibilizar, a partir da Internet, serviços prestados pelos órgãos da administração pública estadual, reduzindo o deslocamento das pessoas e as filas nos balcões de atendimento. O portal tem as informações e os serviços usuais de *e-governo* de tipo um pouco mais complexo : solicitações relacionadas às companhias de energia elétrica, água e esgoto, informações sobre veículos e habilitação, dados e imagens em tempo real sobre o tráfego na capital, mapas e roteiros sobre a malha rodoviária estadual, consulta à lista, Procon *on line*, situação da balneabilidade, acompanhamento de processos no judiciário e protocolo eletrônico na administração estadual, etc.

A *Rede Cidadão* paranaense tem também um balcão de empregos eletrônico e um serviço de consulta às bibliotecas do estado. Este último, chamado *Libr@rium*, também disponibiliza, na sua página, *softwares* grátis para a automação de bibliotecas.

Algumas iniciativas interessantes foram desenvolvidas na área de saúde. Entre julho de 1995 e fevereiro de 1996, a secretaria de saúde do estado implantou 11 centrais informatizadas de marcação de consultas especializadas e 13 para leitos e internações, com o objetivo de organizar a oferta e a utilização desses serviços pela clientela do SUS. Estas centrais estão atualmente em funcionamento com 13 centrais telefônicas, com aproximadamente 120 linhas telefônicas, 13 redes de processamento (servidores, micros e impressoras), operadas por cerca de 250 servidores. As centrais atendem também solicitações de consultas e internamentos das secretarias ou departamentos municipais de saúde, bem como de hospitais cadastrados na sua área de abrangência.

No Paraná, também existe uma rede de controle homoterápico, que conecta todas as 568 unidades homoterápicas, públicas e privadas, do Estado e pode ser acessada pelo portal estadual. Na página do *Sangue no Paraná*, cada unidade pode solicitar a autorização e, no caso de aprovação pelo órgão central responsável, a impressão das etiquetas para as bolsas de sangue. Por meio da referência básica- o número da Etiqueta-bolsa, que é

controlada pela Vigilância Sanitária, o sistema coleta as informações que contribuirão, posteriormente, entre outras coisas, para a rastreabilidade do sangue, investigação epidemiológica, análises estatísticas e controle e avaliação do pagamento de procedimentos homoterápicos.

Existe ainda um sistema de ouvidoria e informação, o *Telecidadão*, que funciona por meio de ligação telefônica gratuita e é estruturado a partir de central telefônica informatizada.

A experiência acumulada nesses anos de formação desta e, sobretudo, da rede de marcação centralizada de consultas e internações deverá servir de base para a disponibilização futura desses e outros serviços via Internet. De qualquer modo, pode-se dizer que, no caso da saúde, o conceito de *e-governo* já está bastante desenvolvido no Paraná, tendo-se alcançado provavelmente o limiar do estágio 4 descrito acima. Vários serviços, departamentos e unidades, de vários pontos do estado, foram informatizados, conectados em redes. Os processos de trabalho foram profundamente alterados *off line* e o atendimento ao cidadão tornou-se mais rápido e eficiente.

Bahia (<http://www.bahia.ba.gov.br/>),

Na área de saúde, outro estado que desenvolveu experiência interessante em atendimento centralizado informatizado foi a Bahia. Trata-se do serviço *Disque Maternidade*. Este projeto visa a melhorar o atendimento nas principais maternidades da rede pública estadual de Salvador e região metropolitana e consiste em um sistema informatizado que liga os 10 principais hospitais da rede a uma única central telefônica. Quando a gestante começa a sentir as dores do parto, ela liga para a central e é encaminhada para a maternidade mais próxima. Em seguida, após o parto, um oficial de registro civil fornece a certidão de nascimento ao recém-nascido na própria unidade de saúde. Em outras palavras, a informatização do serviço, a interligação das unidades e o atendimento via telefone permite não apenas que seja resolvido um problema que tem-se mostrado difícil em outros estados - a busca de leitos em obstetrícia, mas possibilita também que o recém-nascido tenha seus direitos de cidadão assegurados desde as primeiras horas de vida.

Nesta iniciativa bem-sucedida de *e-governo*, tal como no caso paranaenses do *Telecidadão* e do sistema de solicitação de consultas e internações descritos acima, o acesso ainda é por telefone, via uma central de *call center*. Mas a base está dada para uma migração futura para acesso direto via portal estadual.

De fato, na Bahia, existe um grande esforço para unificar o atendimento aos cidadãos em um único ponto. O SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão

é um sistema integrado de serviços públicos, funcionando no estado desde 1995. Os postos SAC reúnem em um mesmo espaço físico vários órgãos e entidades das esferas federal, estadual e municipal. Além disso, existem áreas apropriadas para a espera e serviços de apoio: fotocópia, posto bancário, foto, etc.

Além dessas unidades físicas, existem postos volantes montados em caminhões, que percorrem o estado seguindo itinerários específicos, que abrangem todos os municípios. E, o que interessa mais como experiência de *e-governo*, existe uma versão virtual do SAC baiano.

No portal do Estado da Bahia (<http://www.bahia.ba.gov.br/>), o SACnet propõe aos usuários informações sobre os serviços, e alguns serviços podem ser obtidos em tempo real. A Bahia também tem, como o Paraná, um serviço de ouvidoria e vários serviços de denúncia (fiscal, criminal, agropecuária, ao Procon, ao Instituto Baiano de Metrologia, etc). A partir do portal, pode-se também ter acesso a uma série de serviços fazendários.

Outro ponto interessante do SACnet baiano é a seção de documentos. Lá é possível não apenas obter certidões negativas de débito de pessoas físicas e jurídicas, mas também verificar a autenticidade de uma certidão negativa. Por último, gostaríamos de mencionar que existe, no portal do Estado da Bahia, uma página totalmente dedicada ao esforço de padronizar, visual e conceitualmente, todos os *sites* e portais da administração pública estadual. Esta página segue as determinações de um decreto estadual que regulamenta a matéria. Esta iniciativa fixa um padrão visual para as *home pages* governamentais do estado e, sobretudo, determina quais são as páginas residentes, de acordo com o conteúdo, de temas de interesse comum a vários órgãos da administração pública, afim de evitar duplicidade de informações e definir responsabilidades.

Rio Grande do Sul (<http://www.rs.gov.br/>)

O portal do Rio Grande do Sul também dá acesso a uma série de serviços fazendários *on line*: entrega eletrônica de guias, emissão de certidões negativas, consulta de cadastros, etc. O portal permite ainda consulta aos cadastros do Detran, traz informações sobre concursos, sobre preços agrícolas, eventos no Mercosul. Na prática, porém, nos demais setores, o portal gaúcho não propõe nem muitas informações efetivamente sistematizadas em temas claros e fáceis de pesquisar, nem serviços propriamente disponíveis em tempo real.

Existe, entretanto, um ponto forte a ser destacado no *e-governo* do Rio Grande do Sul. Trata-se da CELIC (*Central de Licitações*), um sistema eletrônico para aquisição de materiais. No sistema

anterior, manual, os expedientes eram formados por requisições de um mesmo órgão, e os materiais deveriam ser comuns ao mesmo tipo de fornecedor. Isso acarretava a existência simultânea de vários processos contemplando o mesmo tipo de material, com valores unitários diferenciados. As requisições de compra são, agora, feitas via terminal conectado ao serviço de processamento de dados do estado. Os processos de compra são realizados por famílias de materiais e obedecem a datas preestabelecidas (calendário de compras) durante o mês. As requisições são incluídas por famílias e aguardam no sistema o dia quando serão montados os processos de compra. Na data prevista, o sistema reúne todas as requisições em uma única compra, que formará o edital. O sistema prevê ainda vários mecanismos de redução de custos, como por exemplo, um teto de preço máximo para cada item.

São Paulo (<http://www.saopaulo.sp.gov.br/>)

Ainda no campo do chamado *e-procurement* governamental, o Estado de São Paulo tem desenvolvido várias experiências excelentes. Seguindo o modelo proposto pelo Governo Federal e com o objetivo de facilitar o monitoramento dos preços praticados nas aquisições dos seus respectivos órgãos governamentais, o estado criou um sistema de compras que permite identificar e confrontar várias informações relativas às aquisições de cada órgão.

Os esforços culminaram na implantação do SIAFISÍCO em 1998, um sistema eletrônico operado em computadores de grande porte semelhante ao SIAFI federal. Os três poderes do estado- judiciário, executivo e legislativo- devem registrar no sistema o item que estão comprando, a quantidade, o fornecedor e o preço praticado por unidade de medida. Isto só não acontece quando as compras são por antecipação, mas para estes casos será implantado brevemente no estado um sistema de cartão de compra governamental.

Por meio do SIAFISÍCO, a Coordenadoria Estadual de Controle Interno pode checar os distintos preços praticados na aquisição de um mesmo item e, com isso, averiguar os casos onde há uma discrepância muito grande. Para que isso fosse possível, porém, foi necessário proceder previamente a criação de um cadastro de materiais e serviços (que uniformiza os itens de compra) e de um cadastro de fornecedores (que dá maior transparência ao processo de compra e evita o favorecimento de um fornecedor).

A adesão de praticamente todos os órgãos da administração pública ao SIAFISÍCO permite que o monitoramento dos preços praticados no setor seja bastante amplo. Cada órgão público possui uma dotação orçamentária e as compras são feitas de forma descentralizada, mas um regime de conta

única obriga que todos eles registrem todas as transações em um mesmo sistema.

Mais recentemente, São Paulo inaugurou a Bolsa Eletrônica de Compras, um sistema para compras limitadas até R\$ 8000, que estão dispensadas de licitação. No momento estão inscritos 28 mil fornecedores para disputar 88 mil itens.

Somadas às compras por cartão eletrônico, o montante negociado pelo estado pode chegar a R\$ 1 bilhão.⁸ De fato, um dos principais objetivos de todos estes esforços (além, é óbvio, de aumentar a transparência e a lisura das transações) é tirar proveito deste enorme poder de compra do governo para reduzir custos.

Todas estas iniciativas em São Paulo só foram possíveis porque desde meados da década de 90, o estado vem passando por um processo de intensa modernização administrativa. A modernização da Secretaria de Fazenda do Estado permitiu que desde 1996 fosse iniciada a digitalização do relacionamento entre contribuinte e Estado.

São Paulo também é modelo em termos de portal governamental. Recentemente inaugurado, o novo portal do estado (<http://www.saopaulo.sp.gov.br/>) traz informações e serviços em tempo real, organizados por temas. Destacam-se as páginas relativas à prestação de contas (todos os relatórios da execução orçamentária já conforme a Lei de Responsabilidade Fiscal) e as páginas voltadas para as crianças e jovens, que propõem serviços variados, que vão desde a educação sexual até a inserção profissional de jovens no mercado de trabalho. O sistema *Jovem Cidadão- o Primeiro Emprego* oferece vagas para jovens, conectando, via Internet, empresas, escolas e o governo.

Santa Catarina (<http://www.sc.gov.br/>)

Embora o portal de Santa Catarina seja um pouco mais simples que os dos demais estados mais desenvolvidos em *e-governo*, pode-se dizer que ele merece estar também incluído neste grupo pela experiência pioneira na área de educação. Neste domínio, que comparativamente têm recebido ainda pouca atenção nos esforços de adaptar as novas tecnologias às práticas governamentais, Santa Catarina tem um exemplo interessante na criação e desenvolvimento da *Net Escola*.

A *Net Escola* é o resultado de um conjunto de inovações tecnológicas que tem como objetivo democratizar as informações educacionais da rede estadual de ensino. As informações, disponíveis pela Internet para a consulta de todos os cidadãos, referem-se a :

i) dados cadastrais e escolares dos alunos,

⁸ ver *Governos economizam com leilões on-line*, **Gazeta Mercantil**, 2/10/2000.

- ii) dados cadastrais das escolas e coordenadorias regionais de educação,
- iii) estatísticas escolares.

Rio de Janeiro (<http://www.governo.rj.gov.br/>)

O Estado do Rio de Janeiro tem um grande portal com muitos *links*, muitas informações e com acesso a inúmeros tipos de serviços em tempo real, que vão desde os já típicos de *e-governo* no Brasil, como aqueles relacionados à Secretaria de Fazenda e ao Detran, até aqueles propostos por uma Delegacia Virtual, onde é possível fazer denúncias e registrar ocorrências.

No entanto, o ponto que merece destaque é, tal como para Santa Catarina, relativo à área de educação. O Rio de Janeiro é o único estado no Brasil que já está realizando a matrícula *on line* na rede estadual de ensino.

A página para as inscrições para o ensino fundamental e para a primeira série do ensino médio (<http://www.matricula2001.rj.gov.br/>) traz uma relação completa das escolas de todo o estado e informações sobre os turnos. No *site*, pode-se verificar o status da pré-matrícula, fornecendo a data de nascimento do estudante e/ou CPF da mãe. Anteriormente, as matrículas vinham já sendo realizadas por meio de uma central telefônica informatizada. Para todos aqueles que ainda não tem acesso à Internet, a matrícula continua a ser feita através de ligação telefônica gratuita.

A centralização da matrícula pressupõe naturalmente um grande esforço prévio de modernização e informatização da secretaria de ensino. Esta iniciativa constitui, sem dúvida, um avanço considerável em termos de *e-governo*, pois, neste caso, os ganhos possibilitados pela racionalização de processos e redução de custos podem beneficiar imediatamente a população mais necessitada.

3- Considerações Finais

Um exame preliminar dos *sites* e portais de estados e municípios mostrou que os governos subnacionais no Brasil já estão consideravelmente envolvidos com a aplicação das novas tecnologias da informação na administração pública. Grandes dificuldades, porém, persistem. De um lado, está evidentemente a questão da ampliação do acesso à Internet no país⁹. O problema é ainda mais grave nos municípios pequenos, em que na maior parte das vezes não existem sequer provedores locais, implicando custos elevadíssimos de telefonia exatamente para aqueles que possuem menos

recursos. Além dos obstáculos técnicos e econômicos, a ampliação do acesso e o desenvolvimento do *e-governo* envolvem também a educação digital em massa da população, sob pena de comprometer gravemente os princípios fundamentais da democracia.

De outro lado, a inter-operatividade entre os diversos órgãos da administração pública, sem a qual não é possível atingir estágios mais avançados de *e-governo*, depende de investimentos consideráveis na modernização administrativa de estados e municípios. Isto pressupõe não apenas informatização de procedimentos, mas, sobretudo, treinamento e qualificação profissional dos servidores. Estes desafios, embora imensos, são incontornáveis no desenvolvimento do *e-governo* no país.

⁹ Para uma discussão mais abrangente sobre o tema, ver *A Internet no Brasil: o acesso para todos é possível?*, Carlos A. Afonso, ILDES/Friedrich Ebert Stiftung, *Policy Paper* n.26, setembro de 2000.